

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ÉTICA EN LAS DECISIONES DE
LOS EMPRESARIOS EN PYMES
COMERCIALES**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: Bach. ARÉVALO HUAMÁN JULIA ELIZABETH

Chiclayo, 04 de marzo del 2015

**ÉTICA EN LAS DECISIONES DE
LOS EMPRESARIOS EN PYMES
COMERCIALES**

POR:

Bach. ARÉVALO HUAMÁN JULIA ELIZABETH

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el

Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Rafael Camilo Girón Cordova.
Presidente de Jurado

Lic. Fernando Arriola Jimenez .
Secretario de Jurado

Mgtr. Diogenes Jesús Díaz Rios.
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2015

DEDICATORIA

Dedicado al Niño Jesús que acompaña mi vida personal y profesional, a mis padres y a mi familia que ha sabido educarme y alentarme siempre, incluso en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo de manera especial a mi asesor,
Mgtr. Diógenes Jesús Díaz Ríos, por todo su
apoyo y tiempo dedicados a la consecución de
esta investigación.

EL AUTOR

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se generó a raíz de que se quiere saber el comportamiento ético de los empresarios de las pymes comerciales de Chiclayo. Ya que la ética es importante para el empresario en la toma de decisiones, porque involucra a toda la empresa y su entorno.

La investigación nos permitió conocer la estrecha relación que tiene la ética empresarial con el factor humano buscando identificar los valores corporativos que se viven dentro de la organización y la percepción de los mismos trabajadores respecto de la ética que se maneja en las empresas, con la finalidad de generar un aporte positivo para la mejora continua de las decisiones del empresario pyme.

Para el logro de los objetivos se necesitó recopilar información por medio de una encuesta realizada a los empresarios y trabajadores de las pymes comerciales, que permitió conocer la dimensión ética de las decisiones empresariales de la misma y el rol que ha desempeñado el empresario.

Del mismo modo para poder estructurar nuestra metodología se definieron dimensiones que nos ayudaron a conseguir los objetivos trazados como las decisiones que el empresario toma en la empresa; es decir, esas decisiones que el empresario pymes ha tomado como afectado a los empleados, la familia, los procesos, productos o servicios. Pero no solo toma decisiones basadas a la empresa sino también frente al entorno, esas decisiones que

ha tomado tenían que ser basada y enfocada a los clientes, competido proveedores, autoridades y sociedad.

Y finalmente se encontró que existieron deficiencias en cuanto al manejo de la ética empresarial, principalmente por no cumplir con las normas y esto ocasiona que el empresario actúe de manera antiética frente a los empleados, de igual manera no acatar con las normas de seguridad. Además de existir favoritismo con algunos trabajadores, ya que la mitad de las pymes comerciales son familiares.

En general estas deficiencias es por desconocimiento y falta de identificación con los valores estipulados por la organización, ya que no están inscritos y reglamentados; pero los empresarios creían estar haciendo lo correcto a pesar de tener una idea o concepción distinto de ética empresarial.

PALABRAS CLAVES: Ética empresarial, comportamiento ético, empresario pyme.

ABSTRACT

The present research was generated as a result of you want to know the ethical conduct of business of commercial SMEs Chiclayo. Since ethics is important for the entrepreneur in decision -making, because it involves the whole company and its environment. The research allowed us to see the close relationship of the business ethics human factors seeking to identify corporate values that are lived within the organization and the perception of these workers on ethics that is handled in companies, in order to generate a positive contribution to the continuous improvement of the decisions of the SME entrepreneur.

To achieve the objectives was needed to collect information through a survey of employers and employees of commercial SMEs, which yielded information on the ethical dimension of business decisions thereof and the role played by the employer.

Similarly to structure our methodology dimensions that helped us achieve the goals as the employer takes decisions in the company were defined; ie , those decisions that the employer has taken as SMEs affected employees , family, processes, products or services. But not only makes decisions based on the company but also to the environment , these decisions taken had to

be based and focused on customers , competitors, suppliers , authorities and society.

And finally it was found that there were deficiencies in the management of business ethics, mainly for not complying with the rules and this causes the employer acted unethically towards employees, just as not complying with safety standards . Besides favoritism exist some workers, since half of commercial SMEs are family.

In general these deficiencies is due to ignorance and lack of identification with the values specified by the organization, since they are not registered and regulated ; but employers believed they were doing the right thing despite having an idea or conception other than business ethics.

KEYWORDS: business ethics, ethical behavior, SME entrepreneur.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del problema	17
2.2. Bases teóricas	22
III. MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Diseño de investigación.....	30
3.2. Población	30
3.3. Muestra y muestreo.	30
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Técnicas de procesamiento de datos (organización de la información).....	33
IV. RESULTADOS	34
4.1. Decisiones del empresario frente al empleado	34
4.2. Decisiones del empresario con la familia.....	41
4.3. Decisiones que toma el empresario con los productos y/o servicios.....	43
4.4. Decisiones que toma el empresario con los procesos.....	44
4.5. Decisiones que toma el empresario con la empresa	45
4.6. Decisiones que toma el empresario sobre los clientes	48
4.7. Decisiones que toma el empresario sobre los competidores.....	48
4.8. Decisiones que toma el empresario sobre los proveedores	50
4.9. Decisiones que toma el empresario sobre las autoridades.....	50
4.10. Decisiones que toma el empresario sobre la sociedad.....	51
V. DISCUSIÓN	61

VI.	CONCLUSIONES.....	72
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
VIII.	ANEXOS.....	78
	Apéndice A: encuesta.....	78

Índice de imágenes

Figura 1. <i>Cumplimiento o transgresión de valores en la empresa</i> . Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014.	47
Figura 2. <i>La empresa cuenta con los servicios higiénicos en buen estado</i> . Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.	47
Figura 3. <i>El precio que cobra por sus productos o servicios es acorde con el precio del mercado</i> . Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014.	49
Figura 4. <i>Existencia de manipulación financiera</i> . Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.	49
Figura 5. <i>Cumplimiento con los pagos a los proveedores</i> . Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.	50
Figura 6. <i>Cumplimiento de impuestos</i> . Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.	51

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Comportamiento ético de las decisiones y reacciones del empresario pyme</i>	26
<i>Tabla 2 Declaración sobre el cumplimiento de normas laborales</i>	35
<i>Tabla 3 Gestión del personal</i> <i>Gestión de personal</i>	36
<i>Tabla 4 Ambiente organizacional</i>	37
<i>Tabla 5 Locus de control</i>	37
<i>Tabla 6 Cultura organizacional</i>	38
<i>Tabla 7 Calidad de vida laboral</i>	39
<i>Tabla 8 Trabajo en equipo</i>	41
<i>Tabla 9 Remuneración</i>	42
<i>Tabla 10 Lealtad</i>	43
<i>Tabla 11 Normas de calidad</i>	44
<i>Tabla 12 Objetivos</i>	45
<i>Tabla 13 Formación de expectativas de cliente</i>	48
<i>Tabla 14 Practicas antiéticas</i>	51
<i>Tabla 15 RSE externa</i>	52
<i>Tabla 16 Diferencia entre la percepción de empresarios y empleados</i>	54
Marcador no definido.	Error!

I. INTRODUCCIÓN

A medida que las organizaciones fueron descubriendo que la formación ética ayudaba a los empresarios a ejecutar un trabajo eficaz (Melé, 1997); nació la importancia de comprender ¿qué cuestiones éticas enfrentaban los empresarios día a día? La ética empresarial, ha tomado relevancia para algunos en razón a las numerosas situaciones de fraude y desconfianza que generaron reconocidas empresas de orden internacional, mientras que para otros expertos, en razón a los sobresaltos y crisis económicas que se enfrentaron en los últimos años desde diversos países, ya que de ello dependió que no exista o que se minimice los problemas antiéticos que hoy en día existen en las empresas.

En las pequeñas empresas y sobre todo en las familiares uno de los problemas más comunes son los conflictos de interés, ya que pueden causar problemas éticos en estas empresas, ya sea por problemas personales de la familia que interfieren en las decisiones de negocios, este se vuelve un conflicto de interés y una preocupación ética.

Por otro lado el comportamiento antiético de los empleados, es otro problema latente ya que ellos forman parte de la empresa y a menudo enfrentan problemas derivados de su conducta porque pueden pasar su tiempo de trabajo

verificando cuentas personales, correo electrónico, conversando, etc. Y no hacer las funciones que se le encomendaron.

También si el administrador discrimina a un empleado basándose en su género, religión o etnia, puede buscarse acciones legales. No obstante, existen otros problemas como las condiciones de trabajo de los empleados, su seguridad para el desempeño de sus labores, el cumplimiento del pago de sus remuneraciones, los incentivos por el trabajo bien realizado, etc. Todo lo cual es parte de la esfera de decisión del empresario e implica la existencia de una dimensión ética.

Igualmente, los empresarios junto con los empleados debieron considerar los aspectos éticos involucrados en las relaciones entre proveedores y clientes; ya que los dueños de los negocios en particular, debían considerar si es ético hacer negocios con proveedores que tienen prácticas antiéticas. Al tratar con compradores o clientes, los empresarios debían asegurarse de usar la información correctamente, no hacer un marketing engañoso de un producto o servicio.

Es por eso que es importante resaltar que la ética se encarga de combatir o minimizar estos problemas antiéticos, ya antes mencionados y que existen en las empresas. MCGRAW-HILL (2012). Por ende es importante que las empresas actúen conforme a unos principios y valores éticos. Es por este

motivo que se llegó al siguiente problema: ¿Cuál es el comportamiento ético del empresario pyme en la ciudad de Chiclayo?

Si bien hablábamos de ética de las empresas, priorizamos a las pymes ya que representaron el 99.5% de las empresas del país (según la ley No. 29157 del decreto legislativo N° 1086 definió como pyme a toda unidad de explotación económica, realizada por personas naturales o jurídicas, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales o urbanas, que cumplan los parámetros fijados por esta ley) y generan cerca del 42% del PBI total del país; ocupan el 70% de los trabajadores asalariados del país; el 42% de los trabajadores independientes y generan más del 88% del empleo nacional (Prompyme, 2013).

En cuanto a la ciudad de Chiclayo existen 2644 pymes comerciales formales (Ministerio de producción y el Trabajo, 2013); las cuales día a día se enfrentan a un sinnúmero de decisiones de toda índole para administrar su pequeña empresa, por lo cual deben tener no solo conocimiento de cómo hacer crecer su negocio y aumentar sus utilidades, sino también deben tomar en cuenta la dimensión ética en sus decisiones y así aplicarlas a la empresa ya que ellos son los que guían y dirigen a otras personas, quienes muchas veces actúan imitando el comportamiento de su directivo.

Con esta investigación buscamos demostrar que la diferencia entre lo declarado por el empresario y la percepción del empleado nos va a dar el grado de veracidad de la respuesta. Teniendo como base las dimensiones de las decisiones de la empresa, considerando que es tan pequeña que todos saben lo que sucede, ya que está muy cercano a los procesos y por lo tanto son capaces de percibir las causas y consecuencias de las decisiones que se tomen.

Y tomando en cuenta lo expuesto se plantean los siguientes objetivos:

Conocer la ética en las decisiones que toma el empresario frente a la pyme, lo cual incluye: al empleado, la familia, los productos y/o servicios, los procesos y la empresa. También conocer la ética en las decisiones que toma el empresario sobre el entorno, lo cual incluye: los clientes, los competidores, los proveedores, las autoridades y la sociedad.

La ética en la toma de decisiones es fundamental, ya que si se tienen un comportamiento ético, se logra generar confianza y los trabajadores se sentirán cómodos de laborar en una empresa segura.

Es muy difícil que el líder logre y entregue todo lo que se demanda de ellos, sin embargo, uno de los aspectos que se espera es un liderazgo ético, esto es lo que la sociedad necesita y demanda de ellos hoy en día. Ya que las decisiones responsables son vitales en un mundo tan complejo como el que vivimos. Esto no es un asunto sencillo ya que los líderes deben dirigir la empresa en medio de

dilemas éticos complejos en diferentes situaciones de negocios, donde usualmente se tomaron decisiones en un ambiente de intereses y conflictos permanentes. (Klein, 1991).

Por lo tanto, con esta investigación se busca saber cuál es el comportamiento ético al momento de que los pequeños empresarios toman sus decisiones, para así ayudarlos a mejorar.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

La ética es una ciencia práctica porque el hombre la aplica en su vida diaria por medio de su conducta, de su comportamiento; y es una ciencia normativa porque también se encarga del estudio de las normas de la conducta humana desde el punto de vista de su bondad o maldad (Ortiz, 2006).

Pero en su concepción más general, según (Ariño, Conill, García, Garrido, González, Llofrú & Soriano, 2000), consiste en un saber práctico que se ocupa de lo que está bien o mal, de lo que fue moral o inmoral. Estos calificativos forman parte de la consideración de una persona por otra, es decir, de las relaciones que se establecieron entre ellas y de los valores, normas e instituciones que regulan estas relaciones. Estas consideraciones se expresan

en nuestro lenguaje y derivan directamente de nuestra capacidad de deliberar, decidir y actuar de formas diferentes.

Dejar de lado la ética en las decisiones empresariales lleva a una cultura de codicia e irresponsabilidad social, cuyo efecto se da en la reputación y los resultados de las empresas. La creciente oleada de escándalos corporativos constituyó una de las mayores amenazas para la salud de la economía a largo plazo (Rosanas, 2012).

Es por ello que las empresas tienen la responsabilidad de proporcionar a sus accionistas todos los beneficios a los que tienen derecho para asegurar una administración eficiente y honesta de sus recursos, así como brindar a todos la información necesaria y para ejercer el control que les otorga la ley; ya que la ética es algo intrínseco a las actividades diarias de las personas y por tanto a la función del directivo cuyo trabajo es elaborar un plan para hacer algo diferente ,es decir, adquirir ventaja competitiva e implementar ese plan coordinando el trabajo de una serie de personas. Ya que cada vez más lo que distingue a las empresas son las personas y las capacidades que desarrollan en su seno (Ortiz, 2006).

Además, según Torres (2008); existen papeles éticos definidos en documentos tales como la Misión, la Visión, los Valores, las Cartas y Códigos Éticos de la

empresa. Y son en realidad la moral aplicada e impuesta por la dirección general o el empresario con la finalidad de conducir, normar y prescribir directrices para la solución a los problemas de la empresa desde el punto de vista moral.

Para el caso de las pymes, Etchegoyen (1990), afirmó que desde la segunda etapa de su incubación de una empresa es factible establecer con claridad la Misión, la Visión y los Valores del negocio. Esto ayuda al emprendedor a establecer las bases fundamentales de lo que es la empresa. Es decir, el principio o principios de la razón de ser del negocio.

En la práctica los documentos que establecen la dimensión ética es una guía para la toma de decisiones estratégicas y definición de los objetivos de la empresa ya que la difusión de estos contribuye, organiza y anima a los miembros de la empresa (Torres, 2008).

Pero muchas veces las pymes no cuentan con papeles éticos, y por ende, no los ponen en práctica. Según Conill & otros (2000), al no existir la dimensión ética no solo afecta a esta dimensión, sino que no se halla en la misión y objetivos de la empresa, como tampoco en las estrategias y decisiones empresariales, ni en los sistemas de dirección, ni en los procesos; por

consiguiente, tampoco a nivel individual de la toma de decisiones de los directivos y en las actuaciones de los trabajadores.

Entonces por tanto podemos decir que la ética se encuentra en el interior mismo de la empresa y forma parte esencial de ella y define tanto sus relaciones internas como las externas, es decir, las relaciones con los proveedores, clientes, entorno social y los actores del entorno.

Es por esta razón que Argandoña (2011) indicó que los problemas éticos deben ser analizados en la empresa desde una triple dimensión: Económica, de aceptación personal o social, y de principios y valores éticos. Cuando una decisión no se evalúa desde esa triple perspectiva se corre el riesgo de omitir un criterio importante y, por consiguiente, tomar una mala decisión por un análisis incompleto de la realidad.

Por tanto, un buen directivo debe estar no sólo técnicamente preparado para llevar a cabo acciones económicamente eficientes, sino también éticamente sensibilizado para actuar con sentido de responsabilidad personal y social.

Tomar decisiones es la actividad más nuclear del directivo a todos los niveles de organización. Según el cargo ocupado, el directivo debe tomar parte en la

toma de decisiones o decidir por sí mismo asuntos referentes a estrategias, tácticas y operaciones. Stoner, (1996) consideró que:

“Toda decisión empresarial tiene siempre un componente ético porque en último término afecta a las personas. En la consideración ética del proceso de toma de decisiones surge dos cuestiones fundamentales: conocer con que referencias contamos para establecer criterios éticos y saber cómo formular juicios morales correctamente”.

Asimismo la responsabilidad del directivo es importante porque es parte de la misión de la empresa, las políticas, los procedimientos establecidos y los diversos grupos que interactúan con él, como directivos superiores, trabajadores, clientes, competidores y otros. Ante todo en este panorama, el directivo tiene que ver si está aplicando bien sus procedimientos y conoce hasta donde alcanza su responsabilidad.

Según el filósofo católico alemán Spaemann (1995), la responsabilidad del directivo empresarial presenta algunas características propias, derivadas de su influencia en la organización y su área de dominio. También, la propia organización, junto con las personas y grupos con los que el directivo está en interdependencia, condiciona su actuación y se altera su responsabilidad.

Asimismo, Argandoña (1994) habla sobre responsabilidad personal del directivo diciendo lo siguiente:

“Sus decisiones y su actuación influyen en el comportamiento de otros, dentro y fuera de la organización con frecuencia; de modo considerable. Tienen posibilidades de influir en el ambiente y en la conformación de la cultura de su entorno, pero al mismo tiempo está condicionado por múltiples factores”.

2.2. Bases teóricas

Arbulú (2006); indicó que las pymes, en el Perú, están dirigidas mayormente por hombres y su presencia es de 76,5%; sin embargo, existe un crecimiento sostenido de la presencia de mujeres, de ser 26,1% en 1984, pasaron a ser el 33,8% en 2004.

En cuanto a la edad de los conductores de las pymes se observa una participación creciente de los adultos de más de 54 años, lo que explica este comportamiento en la mayor demanda de asalariados de 45 y más años en el mercado.

En cuanto al nivel de educación, los empresarios pymes tienen un 58,1% que cuentan con secundaria seguidamente de un 30,2% que cuentan con educación

superior. Además las horas habituales de trabajo las pymes tienen unas 61.1 horas semanales.

No se encontró una investigación respecto al pequeño empresario que nos lleve a una teoría de cómo es su comportamiento ético en la toma de decisiones en la empresa; sin embargo Melé (2010) planteo tres enfoques de cómo es la ética en la empresa respecto al entorno:

- a) El primer enfoque de la ética empresarial es el economicismo limitado. En síntesis se puede describir como una posición en la que se toman como criterio supremo, aunque no absoluto, la maximización de beneficios únicamente limitada por ciertas concesiones sociales o por el cumplimiento de normas emanadas del entorno social, que son condición necesaria para que funcione el mercado, para evitar riesgos o para obtener posteriores beneficios económicos.
- b) El segundo enfoque de la ética empresarial es la que introduce juicios éticos en la toma de decisiones partiendo de alguna teoría ética que define qué es correcto. Estas teorías tratan de resolver dilemas éticos al señalar qué es éticamente aceptable y qué debe rechazarse. De este modo, se supera el positivismo de la ley, la demanda social o el consenso al considerar qué es lo correcto con anterioridad e independencia de lo que exige la ley o de lo que se

pida. Esto permite calificar algunas leyes como injustas o exigir la mejora de ciertas leyes que no expresan suficientemente alguna exigencia ética.

c) En el tercer enfoque de la ética empresarial, se denomina realismo moderado, la ética es nuclear a la acción. No es sólo un juicio moral adyacente a la acción para justificar o no su “corrección”, sino algo consubstancial a la acción. En esta versión de la ética empresarial hay varios elementos claves que son tomados en consideración. El primero es la referencia a cómo la acción incide en las personas involucradas en la acción desde la perspectiva de su desarrollo humano. La ética empresarial no queda pues reducida a un instrumento normativo para resolver dilemas y situaciones cuestionables, sino que aparece como una orientación para cualquier acción.

Por consiguiente, la ética empresarial en las pymes es factible establecerla con claridad en la Misión, la Visión y los Valores del negocio. Esto ayuda al emprendedor a ubicar el alma de su empresa. Así, el principio o principios de la razón de ser del negocio de las pymes, en el mercado en el cual se desarrolla este estudio, es el que indico Melé (2010) que conceptualizó el comportamiento ético de las pymes basado en la maximización del beneficio económico; pero a su vez es limitado por la convención social y las normas que rige la sociedad, la iglesia y las autoridades.

Pero Melé solo se enfoca en la ética empresarial en relación con el entorno y deja de lado la relación de las decisiones y reacciones del empresario, con la

empresa y por ende con los empleados, la familia, los procesos, los productos y/o servicios y la empresa. Por otro lado Torres (2009) planteo la ética empresarial desde una perspectiva más amplia tomando en cuenta los aspectos internos y externos de la organización.

Considerando tanto a Melé (2010) y Torres (2009) podemos integrar sus planteamientos según la lógica del modelo de Díaz (2014), en la siguiente tabla:

Tabla 1*Comportamiento ético de las decisiones y reacciones del empresario pyme*

1er enfoque de MELÉ	Ética en la empresa respecto al entorno	El primer enfoque de la ética empresarial se denominó economicismo limitado. En síntesis se pudo describir como una posición en la que se toma como criterio supremo, aunque no absoluto, la maximización de beneficios únicamente limitada por ciertas concesiones sociales o por el cumplimiento de normas emanadas del entorno social, que son condición necesaria para que funcione el mercado
RICARDO TORRES	El empresario pyme con la empresa:	<p>La ética es una herramienta de la administración para gestionar mejor las empresas y así obtener una cantidad mayor de capital estableciendo cartas y códigos éticos que ponen limite y estipulan las directrices de soluciones a los problemas morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estableciendo sus responsabilidades y obligaciones de la empresa frente a sus empleados. - El desvíos de fondos; evitando el desperdicio de capital fijo y materias primas. - Mejorando la comunicación de la empresa - Contribuyendo a la adhesión y la movilización del personal - Embelleciendo la imagen de la empresa.
	El empresario con el entorno:	<p>El empresario pyme frente al entorno se ve reflejado hacia varios puntos de vista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El empresario afecta su medio ambiente circundante. Por tanto el contiene un principio de responsabilidad. - El empresario vive la tensión entre su consciencia moral, los objetivos de la empresa y sus obligaciones con la sociedad.

	Decisiones de reacciones frente al entorno:	Una correcta toma de decisiones debe tomar en cuenta la dimensión económica pero también la moral. Sin embargo entre el deber ser y el ser existente existe una brecha. La empresa como organismo económico tiene como objeto el máximo de ganancias. Este primado de lo económico determina que las decisiones olviden el componente moral. Esta contradicción refleja un estado de cosas en el que lo humano se manifiesta a través de su negatividad. Esta dimensión existe en la medida que los hombres que trabajan en la empresa no solo se comportan como seres económicos sino también como seres morales.
	Decisiones con la empresa:	<p>Desde su nacimiento la ética de los negocios apunta hacia ser útil de las decisiones estratégicas y existen razones que hacen importante la toma de decisiones para la ética:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La toma de decisiones por parte de los administradores determina el destino del hombre y las cosas. En este sentido la responsabilidad, la honestidad y la justicia aparecen como los valores máximos en el problema moral dentro de la empresa.

Melé (2010), Ricardo Torres (2009).

Tomado en cuenta el modelo de gestión de Díaz (2014) se ha determinado que existen dos flujos de decisión bidireccionales en la pequeña empresa:

El primer flujo de decisiones está relacionado con la empresa y cómo reaccionan esas decisiones frente a los empleados, procesos, familia, productos y/o procesos.

El segundo flujo de decisión está relacionado con el entorno y cómo reaccionan esas decisiones frente a los clientes, proveedores, competidores, reguladores y sociedad.

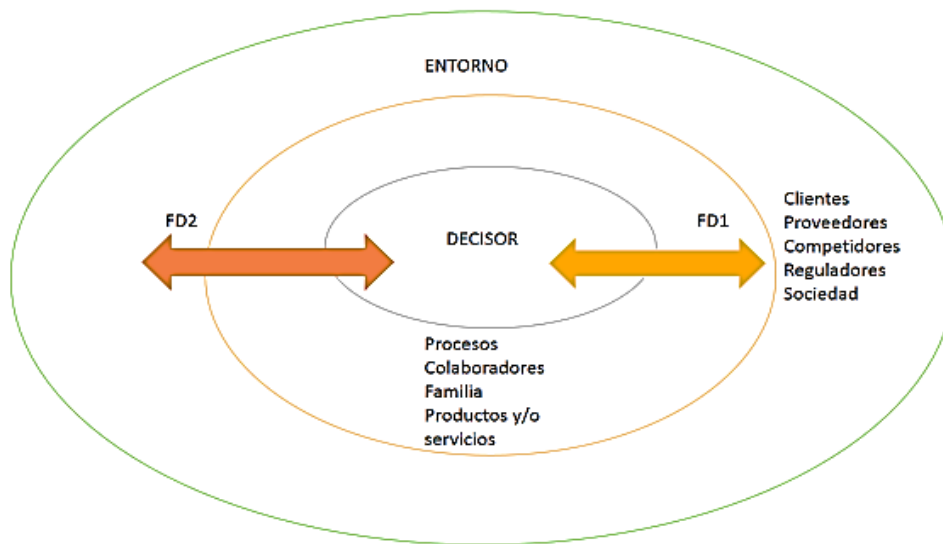


Figura 1. *Comportamiento ético de las decisiones del empresario pyme.*
Díaz, 2014

Este esquema se desarrolló a lo largo de las asesorías para la culminación de esta investigación con el profesor Diógenes Díaz y se elaboró en base al modelo de gestión de pequeña empresa, materia de investigación del profesor.

FD1: Decisor-Empresa
FD2: Decisor-Entorno

El empresario no solo toma decisiones en la empresa sino también se ve influenciado por el entorno es por eso que se llegó a la siguiente conclusión:

FD1: las decisiones que el empresario toma sobre la empresa; es decir, las que afectan a:

- Los procesos formales e informales.
- Las funciones y roles de las personas dentro de los procesos de la empresa.
- Los productos: calidad,
- Los colaboradores que forman parte de la empresa, que en general pueden ser familia directa del dueño de la empresa.

FD2: las decisiones que el empresario toma sobre el entorno:

- Decide sobre las relaciones con los competidores, frente a los clientes, proveedores, competidores, reguladores y sociedad
- Decide sobre la reacción frente a las condiciones del entorno.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Diseño de investigación.

El diseño y tipo de investigación es descriptivo, se trabajó con dos variables que permitieron determinar el comportamiento ético de las decisiones que toman los empresarios pyme sobre la empresa (empleados, familia, Productos, procesos) y sobre el entorno (proveedores, clientes, estado, la sociedad).

3.2. Población

La población con la que se trabajó está constituida por los empresarios que conforman las pymes comerciales, siendo un total de 2644, según el Ministerio del trabajo y promoción del empleo y para validar las respuestas también se creyó conveniente encuestar a dos empleados por cada empresa, haciéndoles la mismas preguntas.

3.3. Muestra y muestreo.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}{0.05^2} \quad n = 3.8416$$

Señala $Z_{(1-\alpha/2)}^2 = 1.96$

p = presenta un 0.5 de éxito de nuestra investigación.

N = es la población de estudio señalada: 2644

E = señala el error máximo de estimación, en este caso es 0.05

Población real a encuestar:

$$n' = \frac{n}{\left(1 + \frac{n}{N}\right)}$$

N= Población de Las Pymes Comerciales De Chiclayo.

n' = Muestra real a encuestar

$$n' = \frac{384}{\left(1 + \frac{384}{2644}\right)} \quad n = 335.3025$$

Se utilizó esta fórmula porque la población es homogénea, ya que solo se tomó a las pymes comerciales y de acuerdo al objeto de estudio la homogeneidad se da porque todas tienen las mismas características, necesidades y problemática sin importar el tipo de negocio comercial que es.

De los 2644 empresarios pymes comerciales de la ciudad de Chiclayo, para encuestar se seleccionaron 336 empresarios de forma aleatoria y de cada empresa pyme se seleccionó a 2 trabajadores sin considerar el cargo que

ocupen dentro de la organización, para validar si lo que nos afirma el empresario tiene relevancia con lo que nos dice el empleado.

Se realizaron encuestas a toda empresa comercial pyme dispuesta a colaborar, ya que no había una base de datos de las pymes comerciales que existían en la ciudad de Chiclayo, así, se aplicaron 336 cuestionarios a empresarios y 672 cuestionarios a empleados elegidos indistintamente de cargos y funciones.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La presente tesis se desarrolló buscando determinar el comportamiento ético de las decisiones de los empresarios pymes, para lo que se necesitó recopilar fuentes teóricas y experimentales de todo lo que tenga que ver con ética empresarial y su rol en las organizaciones.

Para poder sostener la investigación y se procedió a elaborar un perfil de investigación, siendo un tema que abarca distintos campos y modos de investigación se empezó a definir objetivos, antecedentes, bases teóricas, bibliografía que respaldarían esta investigación. De este modo se logra obtener un proyecto de tesis el comportamiento ético de las decisiones del empresario pyme.

Se procedió entonces a generar la encuesta para poder determinar el comportamiento ético de las decisiones del empresario pyme en estudio y una vez concluida la recolección de Datos, se procedió a analizar la información obtenida en el levantamiento de las encuestas que se realizaron a los 336 empresarios, se generaron tablas y gráficos con dichos resultados y se seleccionó la información relevante, con esta base se procedió a generar la discusión de resultados a fin de concluir la investigación y por ende la tesis.

3.5. Técnicas de procesamiento de datos (organización de la información)

Los instrumentos a utilizar fueron las fichas (bibliográficas, textuales, y de resumen). Teniendo como referencia el sistema APA para las fichas bibliográficas. También se llevó a cabo un análisis de textos, comentarios propios acerca de los datos encontrados.

Para la recolección de datos los instrumentos que se utilizaron son los cuestionarios, observaciones, encuesta.

La presente investigación usa la estadística descriptiva para presentar sus resultados, teniendo en cuenta que las pruebas tienen un nivel de confianza de 95%.

IV. RESULTADOS

Con la finalidad de validar la opinión de los pequeños empresarios se aplicó el mismo cuestionario a los trabajadores de la empresa de tal forma que se obtuvo las diferencias entre estas opiniones, consiguiendo en esta diferencia valorar la veracidad de las expresiones de comportamiento ético, implícito en las decisiones.

4.1. Decisiones del empresario frente al empleado

Las prácticas éticas dentro de las pymes del empresario frente al empleado nos ayuda a conocer si cada uno de los encuestados considera que ofrece un trato digno, respeta sus remuneraciones y a los derechos de éstos.

Una de las primeras decisiones que tienen implícita la dimensión ética, se refiere al cumplimiento de la normatividad laboral, que son derechos de todos los empleados.

Tabla 2
Declaración sobre el cumplimiento de normas laborales.

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Registro de trabajadores en planilla		57%	46%	43%	54%
Cumplimiento de periodos Pre y Post natal		22%	18%	78%	82%
Cumplimiento de normas de contratación de personas con discapacidad		12%	19%	88%	81%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

En cuanto al cumplimiento de las normas laborales que corresponden a derechos de los trabajadores y obligaciones de los empleadores no existe un cumplimiento total de esto. Incluso el registro formal de los trabajadores no es completo para el 43% de los empresarios y aún menos en lo concerniente a los derechos de las mujeres gestantes y las personas con discapacidad, sin embargo, se debe hacer notar que las pequeñas empresas no están obligadas a cumplir con la cuota de trabajadores con discapacidad.

Estos resultados similares (validados), que presentan las respuestas de los empleadores y empleados, demuestran que los últimos conocen la situación de la empresa en cuanto a sus decisiones en la parte laboral y la aceptan, así no se cumpla sus derechos.

Por otro lado en la gestión de personas, los empresarios por unanimidad, declaran que las funciones que desempeñan los trabajadores están de acuerdo a las capacidades de los mismos, lo cual es corroborado por los empleados prácticamente al mismo nivel de unanimidad.

Tabla 3
Gestión del personal

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Asignación de puesto de trabajo según capacidad		98%	92%	2%	8%
Reconocimientos		86%	78%	14%	22%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014

Y los empleados también sustentan la declaración de los empresarios en cuanto a la entrega de reconocimientos monetarios o no monetarios por parte de los empleadores. Pero en este caso también se declara un menor porcentaje de existencia de reconocimientos por parte del empresario, en tan solo el 86% de estos brindan reconocimiento a los empleados.

De igual forma en el ambiente organizacional, el empleador otorga a sus empleados recompensas de forma transparente y objetiva como incentivo y reconocimiento de los empleados.

Tabla 4
Ambiente organizacional

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Recompensas transparentes y objetivas		89%	81%	11%	19%
Sanciones atentan con la dignidad		2%	8%	98%	92%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

Sin embargo, en un porcentaje del 2% los empresarios afirman que las sanciones que dicta sobre algunos comportamientos no éticos de los empleados, atentan con la dignidad de ellos.

Además las personas tienen locus de control interno y externo y según la tabla nos muestra que la mitad de los empleados encuestados usan la influencia para que el trabajador actuara de manera distinta al que está acostumbrado.

Tabla 5
Locus de control

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Influencia para actuar de manera distinta		37%	50%	63%	50%
Rechazo al no adaptarse		36%	65%	64%	35%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

Del mismo modo a las personas que no se adapten rápidamente a las normas de la organización son despedidas, y se siente más por parte de los empleados ya que un 65% afirman que existe un rechazo al no adaptarse.

Los empresarios se preocupan por el respeto de los trabajadores y esto es validado por los empleados ya que solo el 2% de los empleadores no tienen ningún respeto por el trabajador.

Tabla 6
Cultura organizacional

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Preocupación por los intereses de los trabajadores		72%	54%	28%	46%
Distribución equitativa de los beneficios		72%	67%	28%	33%
Compromiso y lealtad de los trabajadores		62%	44%	38%	56%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

Pero en el caso de la preocupación del empresario por los intereses de los trabajadores, el 72% de los empresarios sienten esta preocupación, pero solo la mitad de los empleados percibe que sus empleadores se preocupan por sus intereses.

También, el 67% de los empleados sienten que los beneficios que brinda la empresa son equitativos, sin embargo, no todos sienten un compromiso de lealtad por la empresa y los empresarios son conscientes de ello porque el 38% de ellos lo confirman.

Así mismo, el empresario se preocupa de la calidad de vida que tienen los trabajadores en la empresa, es por ello que brindan las herramientas necesarias y apropiadas para que los empleados hagan mejor sus labores, del mismo modo se le brinda al trabajador un trato digno.

Tabla 7
Calidad de vida laboral

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO	SI		NO	
DECISIÓN	EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Herramientas necesarias y apropiadas	95%	90%	5%	10%
Trato digno	95%	90%	5%	10%
Medidas y sanciones para los que no respeten los valores y comportamientos éticos	58%	42%	42%	58%
Códigos de conductas que facilitan el buen comportamiento en la empresa	75%	82%	25%	18%
Acatar las normas de seguridad	43%	31%	57%	69%
Preocupación por la seguridad física	76%	44%	24%	56%
Medidas de primeros auxilios	74%	81%	26%	19%
se expresan libremente en la empresa	95%	78%	5%	22%

DECISIONES EMPRESARIO FRENTE AL EMPLEADO	DEL			
	SI		NO	
Voluntad por los trabajadores por el compromiso y valores éticos	79%	64%	21%	36%
Los trabajadores de la empresa cooperan, utilizando todas sus habilidades para el desempeño de su trabajo	76%	83%	24%	17%
A pesar de conflictos todos cumplen con sus tareas	98%	83%	2%	17%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014

En cuanto a las medidas y sanciones a los que no respeten los valores y comportamiento éticos; los empresarios de manera parcial aplican dichas medidas y así lo corrobora el empleado. Los códigos de conducta no escritos sirven de guía para el buen comportamiento de los empleados en la empresa.

Un problema latente ya que solo el 31% de los empleados sienten que el empresario cumple por acatar con las normas de seguridad de la empresa, no obstante de esto el 44% de empleados nos dicen que el empresario se preocupa por la seguridad física de ellos y es que cuentan con medidas de primeros auxilios, si ocurriera un accidente.

Solo el 78% de los empleados sienten que se pueden expresar libremente en la empresa, sin embargo, al tomar una decisión, el 88% de los empleados sienten que los toman en cuenta.

De igual manera solo el 64% de los trabajadores tienen la voluntad y compromiso por los valores éticos. El 76% de los empresarios nos dicen que los trabajadores de la empresa cooperan, utilizando todas sus habilidades para el desempeño de su trabajo de otro lado el 98% de empresarios nos dicen que a pesar de conflictos todos cumplen con las funciones que se les encomienda.

4.2. Decisiones del empresario con la familia

Por otro lado el empresario toma decisiones concernientes a las personas que forman parte de la empresa y muchas veces tiene parentesco con ellos. Los resultados nos dicen que existe un buen trabajo en equipo, ya que se promueve la participación en conjunto y existe un ambiente armónico con todos sin distinción.

Tabla 8
Trabajo en equipo

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE A LA FAMILIA	SI		NO	
	EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Promueve la participación en equipos	98%	93%	2%	7%
Ambiente de trabajo armónico	98%	93%	2%	7%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

Tabla 9
Remuneración

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE A LA FAMILIA		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
El sueldo de los familiares es igual al de otro trabajador	52%	62%	48%	38%	
Los empleados reciben algún tipo de refrigerio	92%	80%	8%	20%	

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

Pero existen diferencias entre los colaboradores, ya que los empleadores, corroborado por los empleados, nos dicen en un 43% que los familiares que forman parte de la empresa no ganan el mismo sueldo que otro trabajador.

A la vez un 20% de empleados no reciben ningún tipo de refrigerio, pasándose muchas horas trabajando y deben gastar dinero propio para que puedan alimentarse.

En cuanto a la lealtad existe un 8% de empleados que sienten que la empresa no se esfuerza por ayudarlos a mejorar cada día más en sus labores, declarando la mayoría de empleados que la empresa si se preocupa por ellos.

Tabla 10
Lealtad

DECISIONES DEL EMPRESARIO FRENTE A LA FAMILIA		SI		NO	
DECISIÓN		EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
La empresa se esfuerza por ayudar a los empleados a mejorar cada día más en sus labores	86%		92%	14%	8%
Cuando uno de los empleados está pasando por un problema difícil. La empresa se solidariza con él.	93%		74%	7%	26%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

Además el 26% de empleados nos dicen que cuando ellos están pasando por un problema difícil, la empresa no se solidariza con ellos.

4.3. Decisiones que toma el empresario con los productos y/o servicios.

Así mismo, el empresario toma decisiones sobre los productos y/o servicios de la empresa, y en cuanto al control de calidad. El 100% de empresarios declaran que los productos que ofrecen son lo mejor para sus clientes y lo corrobora el empleado ya que solo el 1% está en desacuerdo.

En cuanto al diseño de los productos el 100% de empresarios y empleados nos afirman que identifican necesidades y oportunidades de los clientes antes de elaborar u ofertar un producto nuevo.

4.4. Decisiones que toma el empresario con los procesos.

También el empresario toma decisiones en cuanto a los procesos que existan en la empresa, por lo que una de las decisiones fundamentales para ellos son las normas de calidad, por lo que un 98% de ellos al vender un producto toma en cuenta la calidad y beneficios de los clientes.

Tabla 11
Normas de calidad

DECISIONES EMPRESARIO TOMA CON LOS PROCESOS	QUE	EL				
			SI		NO	
DECISIÓN			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Al vender un producto toma en cuenta la calidad y beneficios de los clientes			98%	90%	2%	10%
Servicio post – venta			71%	68%	29%	32%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014

Además un 71% de empresarios están pendientes por la comodidad del cliente así que les brindan un servicio adicional al comprador.

De igual forma toma en cuenta los materiales e insumos que utiliza al elaborar sus productos, así, en un 61% de empresarios y empleados utilizan los insumos correctos para elaborar sus productos.

El empresario en un 98% corroborado por el empleado utiliza métodos para así hacer uso racional del agua, luz y residuos sólidos.

Y otro método que utiliza el empresario en un 95% es crear estrategias para mejorar las ganancias, pero sin perder la calidad de los productos.

4.5. Decisiones que toma el empresario con la empresa

Así mismo, el empresario debe trazarse objetivos para la empresa, por lo que un 55% de empleados nos dicen que los empresarios hacen seguimiento constante de las normas de la empresa.

Tabla 12
Objetivos

DECISIONES QUE TOMA EL EMPRESARIO CON LA EMPRESA				
	SI		NO	
DECISIÓN	EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Se hace seguimiento constante sobre las normas de la empresa	65%	55%	35%	45%

Toma en cuenta las condiciones del entorno y se preocupa por innovar para satisfacer las necesidades de los clientes.	86%	84%	14%	16%
---	-----	-----	-----	-----

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

También en un 84% de empresarios toman en cuenta las condiciones del entorno y se preocupan por innovar para así satisfacer las necesidades de los clientes.

Otra decisión que toma el empresario sobre la empresa es establecer la misión y visión por lo que un 68% de empresarios y empleados nos dijeron que la empresa tiene una visión y misión bien establecida, pero a la vez existe un porcentaje alto del 32% que nos indican que no tienen establecida la misión y visión de su empresa por lo que demuestra que no tienen establecido la razón de ser del negocio.

RSE interna del mismo modo un 53% de empresarios han observado que ha existido algún incumplimiento o transgresión de valores en la empresa.

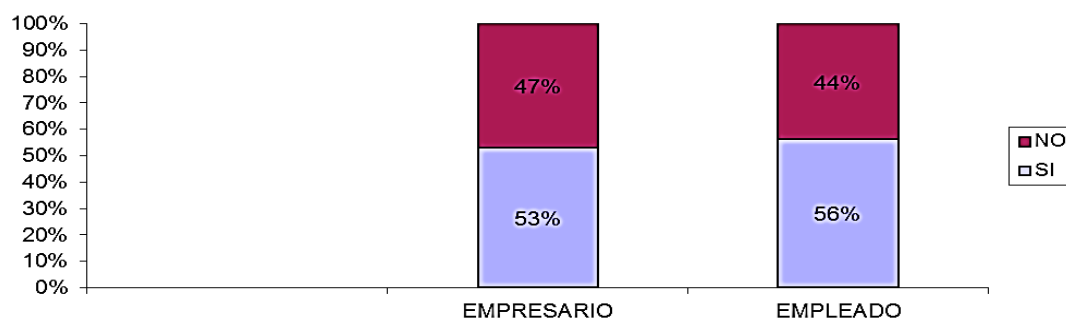


Figura 1. *Cumplimiento o transgresión de valores en la empresa.* Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014.

En cuanto a los servicios higiénicos, los empleados solo el 68% nos indicaron que si cuenta la empresa con los servicios higiénicos en buen estado, restando un 32% que utilizan los servicios higiénicos en pésimo estado.

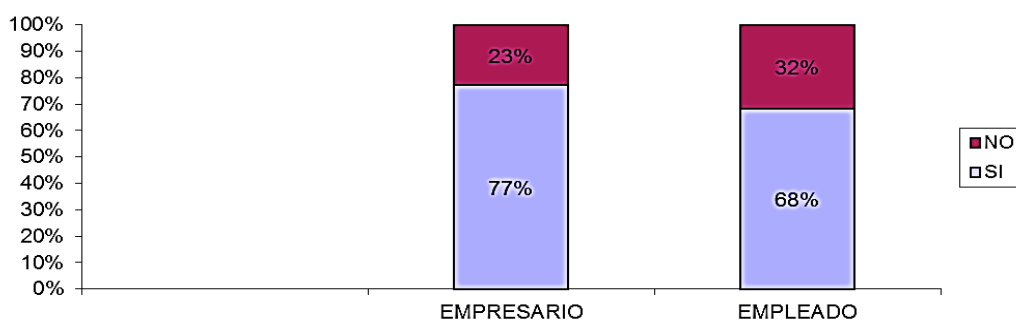


Figura 2. *La empresa cuenta con los servicios higiénicos en buen estado.* Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.

4.6. Decisiones que toma el empresario sobre los clientes

Por otro lado el empresario se preocupa por tomar las mejores decisiones para así satisfacer a los clientes, y es por ello que un 77% de empresarios se preocupan por mejorar los procesos de producción de su empresa.

Tabla 13
Formación de expectativas de cliente

DECISIONES QUE TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LOS CLIENTES	SI		NO	
	EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
DECISIÓN				
Preocupación por mejorar los procesos de producción de su empresa	77%	76%	23%	24%
Especificación de beneficios y condiciones de uso	100%	94%	0%	6%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014

También especifican a los clientes los beneficios y condiciones de uso de los productos, pero existe un 6% de empleados que no concuerdan con sus empleadores. De igual modo el 100% de los empresarios declara que se responsabilizan de los daños o perjuicios que pudiera ocasionar su producto.

4.7. Decisiones que toma el empresario sobre los competidores

Además el 90% de los empresarios nos dice que el precio que cobra es acorde con el precio del mercado; esto se da porque al existir competencia el precio es

un factor muy importante, pero hay un 10% de ellos que nos dicen que venden sus productos a un precio que no es acorde con el del mercado.

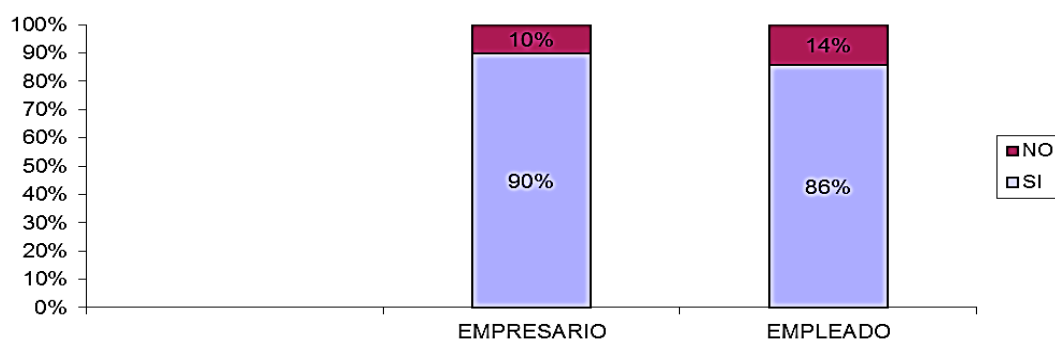


Figura 3. *El precio que cobra por sus productos o servicios es acorde con el precio del mercado.* Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales – 2014.

En cuanto a las practicas leales, el empresario nos menciona en un 76% que no existe manipulación financiera, pero por otro lado el 24% afirma que si existe, esto es a consecuencia de un mal comportamiento ético, porque se engaña así mismo, y a terceros.

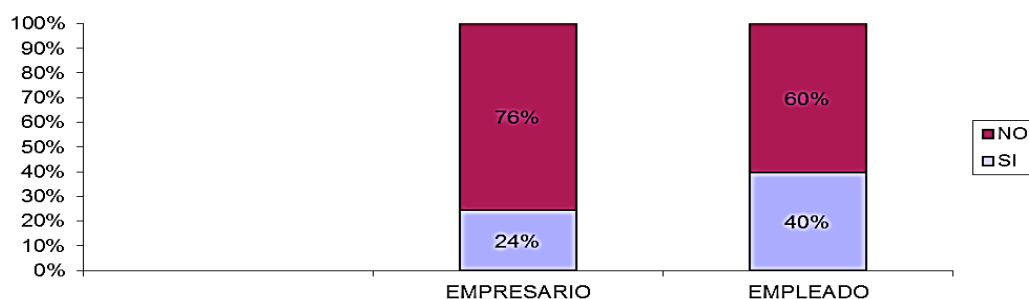


Figura 4. *Existencia de manipulación financiera.* Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.

4.8. Decisiones que toma el empresario sobre los proveedores

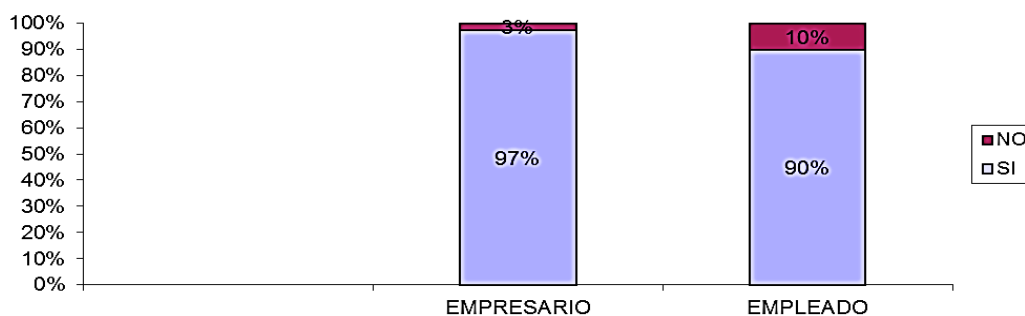


Figura 5. *Cumplimiento con los pagos a los proveedores.* Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.

Un 97% de empresarios nos indicó que si cumplen con los pagos trazados a sus proveedores; pero sin embargo hay un 3% de empresarios que nos indica que la empresa no cumple con dichos pagos.

En cuanto al cumplimiento de compromiso y negociación transparente un 100% de empresarios y empleados nos indicó que si existe una buena relación con los proveedores; esto rescata el cuadro anterior, ya que si no se pagaran a los proveedores, no habría una buena relación.

4.9. Decisiones que toma el empresario sobre las autoridades.

Además el empresario al momento de tomar una decisión concerniente a leyes, obligaciones debe considerar al estado, por esta razón el 99% de empresarios nos dicen que cumplen con los impuestos que se les asigna.

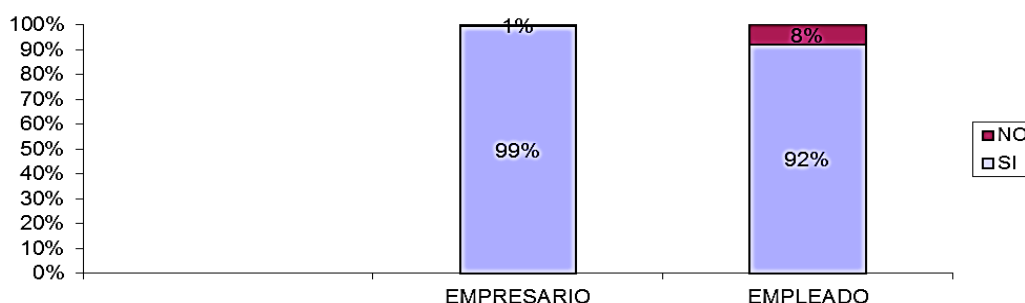


Figura 6. *Cumplimiento de impuestos*. Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014.

En cuanto a las prácticas antiéticas, el 62% de empresarios trabajan activamente contra la corrupción, pero existe un porcentaje alto del 38% no se trabaja contra la corrupción, esto se debe porque solo existe un 4% de corrupción en las pymes.

Tabla 14
Prácticas antiéticas

DECISIONES QUE TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LAS AUTORIDADES	SI		NO	
	EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Trabaja activamente contra la corrupción	62%	61%	38%	39%
Existe corrupción	4%	7%	96%	93%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014

4.10. Decisiones que toma el empresario sobre la sociedad.

Por otro lado el empresario toma decisiones que afectan a la sociedad, de las cuales una de ellas es la responsabilidad social externa. Se determinó que solo el 12% realiza algún tipo de labor social.

Además solo el 31% de empresarios se preocupan por el medio ambiente, esto se contrapone, con la pregunta si se hace poco uso de materiales que sean perjudiciales para el medio ambiente por lo que contestaron un 45% que si hacen poco uso.

Tabla 15
RSE externa

DECISIONES QUE TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LA SOCIEDAD	SI		NO	
	EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO
Labor social	12%	19%	88%	81%
Preocupación por el medio ambiente	31%	33%	69%	67%
Poco uso de materiales que sean perjudiciales para el MA	45%	50%	55%	50%

Fuente: Encuesta de decisiones éticas a pymes comerciales - 2014

De igual forma el 88% de empresarios nos indicó que hacen su publicidad con imágenes adecuadas y a la vez ofrecen productos con beneficio verdaderos.

Finalmente, considerando las opiniones de todos los involucrados en las decisiones de las empresas, empleados y propietarios, vamos a determinar la diferencia entre estas decisiones como medio de verificación para deducir la confiabilidad de la información recabada. Esta comparación se ve en la siguiente tabla.

Tabla 16
Diferencia entre la percepción del empresario y empleado

DECISIONES		PREGUNTAS	SI		NO		SI	ALTO
								MEDIO
			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO		BAJO
		Cumplimiento de periodos Pre y Post natal	22%	18%	78%	82%	5%	BAJO
		Cumplimiento de normas de contratación de personas con discapacidad	12%	19%	88%	81%	-8%	BAJO
		Asignación de puesto de trabajo según capacidad	98%	92%	2%	8%	6%	BAJO
		Reconocimientos	86%	78%	14%	22%	8%	BAJO
		Recompensas transparentes y objetivas	89%	81%	11%	19%	8%	BAJO
		Sanciones atentan con la dignidad	2%	8%	98%	92%	-6%	BAJO
		Influencia para actuar de manera distinta	37%	50%	63%	50%	-13%	MEDIO
		Rechazo al no adaptarse	36%	65%	64%	35%	-29%	ALTO
		Preocupación por los intereses de los trabajadores	72%	54%	28%	46%	18%	MEDIO
		Distribución equitativa de los beneficios	72%	67%	28%	33%	5%	BAJO
		Compromiso y lealtad de los trabajadores	62%	44%	38%	56%	18%	MEDIO
		Herramientas necesarias y apropiadas	95%	90%	5%	10%	5%	BAJO
		Trato digno	95%	90%	5%	10%	5%	BAJO

DECISIONES		PREGUNTAS	SI		NO		SI	ALTO
			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO		MEDIO
		BAJO						
		Medidas y sanciones para los que no respeten los valores y comportamientos éticos	58%	42%	42%	58%	16%	MEDIO
		Códigos de conductas que facilitan el buen comportamiento en la empresa	75%	82%	25%	18%	-7%	BAJO
		Acatar las normas de seguridad	43%	31%	57%	69%	12%	MEDIO
		Preocupación por la seguridad física	76%	44%	24%	56%	32%	ALTO
		Medidas de primeros auxilios	74%	81%	26%	19%	-7%	BAJO
		se expresan libremente en la empresa	95%	78%	5%	22%	17%	MEDIO
		Voluntad por los trabajadores por el compromiso y valores éticos	79%	64%	21%	36%	15%	MEDIO
		Los trabajadores de la empresa cooperan, utilizando todas sus habilidades para el	76%	83%	24%	17%	-7%	BAJO
		desempeño de su trabajo					0%	BAJO
		A pesar de conflictos todos cumplen con sus tareas	98%	83%	2%	17%	15%	MEDIO
	D2	DECISIONES DEL EMPRESARIO CON LA FAMILIA	Promueve la participación en equipos	98%	93%	2%	7%	5%
		Ambiente de trabajo armónico	98%	93%	2%	7%	5%	BAJO

DECISIONES		PREGUNTAS	SI		NO		SI	ALTO
			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO		MEDIO
		El sueldo de los familiares es igual al de otro trabajador	52%	62%	48%	38%	-10%	BAJO
		Los empleados reciben algún tipo de refrigerio	92%	80%	8%	20%	12%	MEDIO
		La empresa se esfuerza por ayudar a los empleados a mejorar cada día más en sus labores	86%	92%	14%	8%	-6%	BAJO
		Cuando uno de los empleados está pasando por un problema difícil. La empresa se solidariza con él.	93%	74%	7%	26%	19%	MEDIO
D3	DESICIONES QUE TOMA EL EMPRESARIO CON LOS PRODUCTOS Y O SERVICIOS	Los productos o servicios que vende son lo mejor para su cliente	100%	99%	0%	1%	1%	BAJO
		Identifica las oportunidades y necesidades de los clientes antes de elaborar o vender un producto nuevo	100%	100%	0%	0%	0%	BAJO
D4	DESICIONES QUE TOMA EL EMPRESARIO CON LOS PROCESOS	Al vender un producto toma en cuenta la	98%	90%	2%	10%	8%	BAJO
		calidad y beneficios de los clientes					0%	BAJO
		Servicio post - venta	71%	68%	29%	32%	3%	BAJO
		Utiliza insumos correctos y de calidad para elaborar sus productos	61%	62%	39%	38%	-1%	BAJO

DECISIONES		PREGUNTAS	SI		NO		SI	ALTO
			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO		MEDIO
								BAJO
		Hace uso racional del agua, luz y residuos sólidos	98%	98%	2%	2%	0%	BAJO
		Crea estrategias para mejorar las ganancias, sin perder la calidad de los productos que ofrece	95%	96%	5%	4%	-1%	BAJO
D5	DECISIONES TOMA EL EMPRESARIO CON LA EMPRESA	Se hace seguimiento constante sobre las normas de la empresa	65%	55%	35%	45%	10%	BAJO
		Toma en cuenta las condiciones del entorno y se preocupa por innovar para satisfacer las necesidades de los clientes.	86%	84%	14%	16%	2%	BAJO
		Toma en cuenta las condiciones del entorno y se preocupa por innovar para satisfacer las necesidades de los clientes	86%	84%	14%	16%	2%	BAJO
		Su empresa tiene una misión y visión establecida	68%	68%	32%	32%	1%	BAJO
		En el último año ¿ha observado algún incumplimiento o transgresión de valores en la empresa	53%	56%	47%	44%	-3%	BAJO
		La empresa cuenta con los servicios higiénicos en buen estado	77%	68%	23%	32%	9%	BAJO

DECISIONES		PREGUNTAS	SI		NO		SI	ALTO
			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO		MEDIO
D6	DECISIONES TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LOS CLIENTES	Se preocupa por mejorar los procesos de producción de su empresa	77%	76%	23%	24%	1%	BAJO
		Especificación de beneficios y condiciones de uso	100%	94%	0%	6%	6%	BAJO
D7	QUE DECISIONES TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LOS COMPETIDORES	El precio que cobra por sus productos o servicios es acorde con el precio del mercado	90%	86%	10%	14%	4%	BAJO
		En la empresa existe manipulación de información financiera	24%	40%	76%	60%	-15%	MEDIO
D8	DECISIONES TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LOS PROVEEDORES	Cumple con los pagos trazados a sus proveedores	97%	90%	3%	10%	7%	BAJO
		Tiene las mejores relaciones con los proveedores	100%	100%	0%	0%	0%	BAJO
D9	QUE DECISIONES TOMA EL EMPRESARIO SOBRE LAS AUTORIDADES	Está al día con los impuestos de acuerdo a ley	99%	92%	1%	8%	7%	BAJO
		En la empresa: ¿Se trabaja activamente contra la corrupción (colusión, coimas, soborno, extorsión, otros)	62%	61%	38%	39%	1%	BAJO
		Existe corrupción	4%	7%	96%	93%	-3%	BAJO
D10	DECISIONES TOMA EL EMPRESARIO	Labor social	12%	19%	88%	81%	-7%	BAJO
		Preocupación por el medio ambiente	31%	33%	69%	67%	-2%	BAJO

DECISIONES		PREGUNTAS	SI		NO		SI	ALTO
			EMPRESARIO	EMPLEADO	EMPRESARIO	EMPLEADO		MEDIO
								BAJO
	SOBRE LA SOCIEDAD	Poco uso de materiales que sean perjudicales para el MA	45%	50%	55%	50%	-5%	BAJO

FUENTE: Elaboración Propia.

Se puede observar que existe una diferencia entre las respuestas del empresario y los empleados, ya sea por falta de información, etc. y como estamos hablando de ética hemos medido las preguntas en tres niveles (alto medio y bajo); en la cual le hemos dado un porcentaje al nivel bajo del 1% al 10%. Asimismo al nivel medio el porcentaje es del 10% al 20%. Y del 20% al 100% al nivel alto. Esto ocasiona que exista una discordancia por la cual existen muchos factores de nos puede dar esa discordancia.

Habiendo 12 veces que existe una discordancia media, 2 veces el nivel de alta discordancia y 43 veces nos indica que la discordancia entre el empleado y empresario es baja.

Considerando en términos porcentuales, al tener una discordancia baja entre opiniones de empresarios y empleados en 43 de los 57 items, podemos afirmar que tenemos una confiabilidad del 75% en la veracidad de las respuestas.

V. DISCUSIÓN

La ética ya no es solo un asunto de principios, sino, es una necesidad de naturaleza estratégica en las empresas. Presenta influencia predominante en el actuar y desempeño de todos y cada uno de los integrantes dentro y fuera de la organización, así como en el cumplimiento de objetivos y metas de las mismas. (Ruiz, Jocelyne, Silva, Neif, Vanga y María; 2008).

En términos generales la información que se ha recopilado ha tenido cierta validación ya que la encuesta que se ha realizado a los empresarios y a los empleados, ha sido la misma, lo cual implica que se ha tenido respuestas a las mismas preguntas desde perspectivas diferentes; y se han obtenido resultado muy similar lo cual nos llevó a pensar que la información que se ha recopilado es válida.

Esta discusión se organizó alrededor del modelo de análisis básico presentado en esta investigación. Iniciamos el análisis revisando las decisiones que toma el empresario frente a la empresa específicamente a los empleados, sus derechos y la normatividad existente; respecto a lo cual existe un cumplimiento parcial de las normas y esto se debe principalmente a que se busca por una parte cumplir con la norma pero a la vez también buscar reducir costos de operación y

mantenerse competitivo en el mercado; tal como lo menciono Melé (2010), en uno de sus enfoques.

Existen programas de capacitación (PROMPERÚ), lo cual ayuda para que los pequeños empresarios se formalicen, pero hay desconocimiento de parte de ellos, y a consecuencia de ello, al momento de que una trabajadora está en las últimas semanas de gestación y no puede acudir a la empresa, esta es remplazada rápidamente por otra persona.

Así mismo, son poquísimas las pymes que contratan a personas con discapacidad, porque los requisitos para contratar a un trabajador son que tengan buena presencia y muchas veces que sean jóvenes, y no dan oportunidad a personas discapacitadas que muchas veces se puede desenvolver bien en la empresa.

Por otro lado, los empresarios asignan labores según las capacidades de los trabajadores, por ello que contratan a personas que puedan asumir retos, y cuando hacen bien su trabajo les dan algún tipo de reconocimiento, pero muchas veces ese reconocimiento no es bien percibido por el empleado lo cual ocasiona que este desmotivado y que no haga bien sus labores, esto se da porque existe favoritismo ya que la mitad de las pymes comerciales son pymes familiares, y ocasiona que muchas veces haya preferencia en la empresa.

Pero además no solo existen recompensas, también los empleados cuentan con sanciones, pero estas no atentan con la dignidad de los trabajadores, ya que generalmente se sanciona cuando se pierde mercadería, dinero de caja, algún cliente reclama sobre el mal trato de un empleado, etc.; por esa razón los empresarios toman medidas necesarias para que esos tipos de problema no pasen en la empresa. Por lo tanto, muchas veces hacen que los empleados adapten una personalidad distinta a la que están acostumbrados en la empresa. Y aquellos que no se adaptan son despedidos, ya que no acatan con las normas y parámetros establecidos.

También las pymes comerciales reflejan poca preocupación por los intereses de los empleados, ya que cuando tienen algún problema no se solidarizan con ellos, y además sienten que en la empresa no hay igualdad ya que no consideran que exista una equitatividad en la empresa, esto quiere decir que existe favoritismo por algunos empleados. Es por eso que no todos los empleados se sienten comprometidos con la empresa y si se les presenta otras oportunidades de trabajo dejan su empleo, para iniciarse con otra oferta laboral.

Pero no solo debe haber un clima organizacional positivo en la empresa, sino también la calidad de vida de los trabajadores es fundamental ya que ellos están expuestos a cualquier accidente y por lo tanto la empresa debe hacerse

cargo de la seguridad física de los trabajadores; y los empresarios son conscientes de ello ya que ellos brindan las herramientas necesarias para facilitar los trabajos de sus empleados.

Pero no se preocupan por acatar las normas de seguridad que exige la ley y de esa manera proteger a sus empleados, esto indica que solo les importa las ganancias que pueden tener, y no se preocupan por darles a los trabajadores una buena calidad de vida, y además tampoco tienen las medidas de primeros auxilios esto es preocupante ya que puede pasar una tragedia por esa razón que los empresarios deben darse cuenta que dirigen personas y que actúan según el trato que uno les dé. Y muchas veces no se les da el trato digno que merecen.

En las organizaciones, los valores permiten que los integrantes interactúen de manera armónica. Influye en su formación y desarrollo como personas, y facilita a alcanzar objetivos que no son posibles de manera individual.

Como ya se sabe, las pymes comerciales en un porcentaje parcial son familiares y por lo tanto el empresario no solo debe tener un trato justo y tomar decisiones acertadas con sus empleados sino también con los familiares que forman parte de la empresa, pero muchas veces existe favoritismo a favor de los familiares ya que suelen ganar más que otros trabajadores que realizaban la

misma función. Además existen varios empleados que trabajaban más de ocho horas diarias que muchas veces no reciben ningún tipo de refrigerio.

Por otro lado, los servicios higiénicos no están en buen estado ya que las condiciones son reprobables y es que deben compartir el baño todos los trabajadores de la empresa, muy aparte de eso ellos mismos deben limpiar el baño, turnándose y en algunos casos hay pymes que no cuentan con servicios higiénicos en la cual deben alquilar en otro lugar los servicios pero así son antihigiénicos.

Otra de las decisiones que toman los empresario son sobre los productos y servicios que ofrece y por la cual esas decisiones deben ser acertadas para mejorar los productos y servicios y así obtener una ventaja competitiva y poder sobrevivir en el mercado, es por eso que tanto el empresario como los empleados están plenamente convencidos que los productos que vende son lo mejor para sus clientes.

Igualmente existe un control de calidad y se preocupa por vender productos que sean útiles y de calidad para sus clientes ya que innovan día a día para darles lo mejor. Para ello identifican oportunidades y las necesidades de sus clientes antes de elaborar o vender un producto nuevo; y es que siendo una pymes no

solo se preocupa en vender y generar utilidades, sino que también por los gustos y preferencia de sus clientes.

A pesar que son microempresas se preocupan por la calidad y beneficio del cliente al momento de vender un producto, toman en cuenta la calidad y el beneficio del producto, y es que están convencidos que si no ofrecen eso a sus clientes, estos ya no regresaran una segunda vez a la empresa, es por ello que en la primera visita del cliente se esmeran por vender y ofrecer lo mejor.

Además muchas de las pymes se preocupan por brindar un servicio post venta, con el fin de fidelizar más clientes. Pero existen dificultades para otras empresas ya que compran por mayor y lo revendían, entonces al hacer el servicio post venta les salía muy costoso porque la mayoría de los productos eran traídos de otros departamentos; y no verificaban si los insumos de la mercadería eran de calidad, siendo perjudicial para el cliente, ya que existían empresas antiéticas que no se preocupan por la calidad sino por el precio que los clientes estarían dispuestos a pagar.

En cuanto al uso racional del agua, luz y residuos sólidos; cuidan bastante estos costos, ya que perjudica los gastos de la empresa, y al disminuir el residuo sólidos cuidan más la materia prima y reciclan para que de esta manera

cuiden el medio ambiente. Estas son algunas de las muchas estrategias que crean para que de esta manera mejoren sus ganancias.

Por otro lado, las pymes mayormente están dirigidas a sectores B, C y D y principalmente es el sector más bajo el que suele comprar barato o cómodo, y no exige la calidad; esto sería antiético si el empresario se aprovecha de la necesidad de algunos clientes y no suele vender al precio que realmente vale ese producto.

El objetivo del empresario dentro de la empresa implica transparencia respecto a las relaciones empresariales, valores sólidos, enfrentar a mercados internacionales, crear ventajas competitivas, evitar prácticas corruptas, reforzar valores básicos, lo cual conlleva a mejorar la organización en general y el funcionamiento de la empresa, reduciendo conflictos de los miembros que forman la empresa, mejora la imagen exterior de la empresa y brinda calidad total.

Es por ese motivo que las pymes son muy innovadoras, aprovechan las oportunidades del entorno así satisfacer las necesidades de los clientes. Pero no todas tienen bien establecidas su visión y misión; por la cual no cuentan con una formalidad donde establezca un manual organizacional y de funciones.

Al no tener claro a donde quieren llegar y cuales con los objetivos de la empresa no va existir una política donde se establezcan los valores que se deben cumplir en la empresa y consecuencia de ello va a generar que no todos practiquen dichos valores ya que no está inscrito bajo ningún documento por lo tanto no está reglamentado, esto es consecuencia de la informalidad que existe hoy en día. Ya sea por falta de información, o simplemente porque no les gusta hacer las cosas de manera correcta.

Pero el empresario no solo debe tomar decisiones con los empleados, empresa, procesos, productos y servicios; sino que también estas decisiones van a influir con los clientes, ya que son ellos los que van a aportar utilidades a la empresa según el producto, servicio y atención que se les dé, es por ello que los empresarios deben conocer las expectativas de los clientes y de esta manera mejorar los procesos de producción de la empresa, esto genera ahorrar tiempo, materia prima; además los empresarios están obligados en especificar los beneficios y condiciones de uso de los productos para ello debe existir un control y capacitación a los empleados.

La responsabilidad por los productos que venden es fundamental es por eso que los empresarios lo tienen en cuenta y en caso que suceda un daño o perjuicio de su producto ellos se hacen responsables, ya que esto va a

ocasionar una ética empresarial por parte de las pymes, ya que se están responsabilizando por los productos que venden.

Los competidores también es una variable fundamental ya que están involucrados al momento de tomar una decisión asertiva para mejorar a la empresa, es por ello que debe existir una competencia limpia y para ello deben ofrecer valor diferente y el precio que se cobre debe ser acorde con el del mercado, pero el precio va a variar de acuerdo a las expectativas del cliente.

Ser una pyme comercial donde el administrador o dueño no tengan una formación sobre ética empresarial trae consecuencias ya que puede existir una manipulación financiera, y esto ocasiona que no sea claro con las ganancias que tengan. Sobre todo si es pyme familiar ya que las ganancias serán repartidas equitativamente.

En cuanto a los proveedores, los empresarios cuentan con buen cumplimiento de pago y esto genera que exista una buena negociación y muchas veces la mercancía la sacan a crédito y los pagos se hacen quincenal o mensual.

Pero no solo deben estar al día con los proveedores sino también con los impuestos la cual deben tener un compromiso y negociación transparente, por la cual la empresa debe trabajar activamente contra la corrupción; y

preocuparse por contrarrestar las coimas, soborno, la extorsión, pero lamentablemente esto no sucede en las pymes ya que se trabaja informalmente, en una ciudad donde la delincuencia está creciendo, y los pequeños empresarios tienen que estar latentes a extorsiones, además se muestra que los valores están desprestigiados, ya que existe corrupción y soborno. Eso se da cuando se quiere agilizar un trámite, etc.

Pero en las manos del empresario esta la decisión de administrar y tomar decisiones adecuadas, ya que no solo afecta a la empresa sino también a la sociedad, así que deben tener una responsabilidad social por las personas que menos tienen pero solo la décima parte contribuye a ello esto, eso se da porque no existe un desprendimiento por parte de los pequeños empresarios para ayudar a los demás.

En cuanto al cuidado del medio ambiente para ellos es una buena inversión ya que hoy en día los residuos sólidos se pueden reciclar y así cuidar el medio ambiente; pero en forma parcial hacen poco uso de materiales que puedan ser perjudiciales, esto es lamentable porque no solo contamina el medio ambiente sino que también perjudica a las personas que consumen ese producto.

En cuanto a la publicidad las pymes ofrecen imágenes adecuadas que no lastiman la vulnerabilidad de los clientes y a la vez no es engañosa ya que

ofrece productos con beneficios verdaderos pero no todos actúan así ya que el 12% de las pymes no ofrece una verdadera publicidad a sus clientes, esto es antiético porque genera poca honestidad, veracidad y fraude por parte de los empresarios que por vender son capaces de hacer prácticas antiéticas para negociar sus productos.

Según López, C. (2000), nos indica que actualmente y de manera creciente el Mercado exige: conciencia corporativa empresarial, inclusión de valores, respaldo ético empresarial, comunicación, cultura de la confianza, ambiente más humano, influencia en las relaciones empresariales y como consecuencia en los resultados de las empresas: transparencia, sostenibilidad en el tiempo, solidificación empresarial y competitividad para enfrentar los nuevos retos empresariales.

Con lo cual podemos llegar a la conclusión de que la ética empresarial actualmente no es solo una virtud sino que es una necesidad de todas las organizaciones para poder sobrevivir en el mercado actual al que nos enfrentamos.

VI. CONCLUSIONES

Los empresarios deciden no cumplir con la norma laboral, para reducir costos y ser más competitivo, anteceden su deber frente la ley y las personas, ante esto anticipan el éxito económico del negocio y ante eso su bienestar particular, esto ocasiona que los trabajadores no se sientan comprometidos con la empresa, y en cuanto a la calidad de vida laboral; los empresarios asumen las responsabilidades de algún accidente que pueda pasar en la empresa.

Existe favoritismo en la mitad de las pymes ya que el 53% son pymes que lo conforman familias y eso hace que no haya igualdad en la empresa, además que ganan más que los empleados realizando las mismas labores. Pero también existe un trabajo en equipo donde todos participan para encontrar las mejoras en la empresa.

Los empresarios toman decisiones acertadas en cuanto a los productos y/o servicios ya que existe un control de calidad y se preocupan por vender productos que sean útiles y de calidad para sus clientes ya que innovan para darles lo mejor. Identifican oportunidades y las necesidades de sus clientes antes de elaborar o vender un producto nuevo; y es que no solo se preocupan en vender y generar utilidades, sino que también por los gustos y preferencia de sus clientes.

En cuanto a las decisiones que toman los empresarios con los procesos; ellos se preocupa por la calidad y beneficio que le ofrecen al cliente al momento de vender un producto porque están convencidos que si no ofrecen eso a sus clientes, estos ya no regresaran una segunda vez a la empresa. Pero no se preocupan por brindar un servicio post venta ya que solo el 71% de los empresarios lo hacen, con el fin de fidelizar más clientes. El uso racional del agua, luz y residuos sólidos, cuidan bastante estos costos y al disminuir el residuo solidos cuidan más la materia prima y reciclaban para que de esta manera cuiden el medio ambiente. Estas son algunas de las muchas estrategias que crean para que de esta manera mejoren sus ganancias.

Las decisiones que toman los empresarios frente a la empresa no es la mejor ya que no todas tenían bien establecidas su visión y misión; por la cual no contaban con una formalidad donde establezca un manual organizacional y de funciones. Y por ende al no tener claro a donde quieren llegar y cuales con los objetivos de la empresa no va existir una política donde se establezcan los valores que se deben cumplir en la empresa y consecuencia de ello va a generar que no todos practiquen dichos valores por que no está reglamentado.

Los empresarios también toman decisiones con los clientes y deben conocer las expectativas de ellos y especificar los beneficios y condiciones de uso de los productos para ello debe existir un control y capacitación a los empleados y si sucede un daño o perjuicio del producto los empresarios se hacen responsables.

En cuanto a las decisiones que toma el empresario con los competidores es importante ya que están involucrados al momento de tomar una decisión asertiva para mejorar a la empresa, es por ello que debe existir una competencia limpia y para ello deben ofrecer valor diferente y el precio que se cobre debe ser acorde con el del mercado.

Además el empresario también toma decisiones con los proveedores, en cuanto al buen cumplimiento de pagos y esto genera que exista una buena negociación y muchas veces la mercancía la sacan a crédito y los pagos se hacen quincenal o mensual.

Asimismo las decisiones que toma el empresario con la autoridades donde debe estar al día con los impuestos la cual debe tener un compromiso y negociación transparente, por la cual la empresa tiene que trabajar activamente contra la corrupción; y preocuparse por contrarrestar las coimas, soborno, la extorsión, pero lamentablemente esto no sucedió en las

pymes ya que se trabaja informalmente, en una ciudad donde la delincuencia estaba creciendo, y los pequeños empresarios tienen que estar latentes a extorsiones; además se muestra que los valores están desprestigiados, ya que existe corrupción y soborno. Eso se daba para agilizar algún trámite, etc.

El empresario también relaciona a la sociedad en la toma de decisiones y por ello debe de alguna manera capacitar a los trabajadores para que asciendan y tener una responsabilidad social por las personas que menos tienen pero solo la décima parte contribuye a ello esto, eso se da porque no existe un desprendimiento por parte de los pequeños empresarios para ayudar a los demás.

Por consiguiente no cumplir con las normas hace que el empresario actúe de manera antiético frente a los empleados, de igual manera no acatar con las normas de seguridad. Además existe favoritismo con algunos trabajadores, ya que la mitad de las pymes comerciales son familiares.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbulú, J. (13 de Abril de 2007). PYME: LA SOCIA MAYORITARIA DEL PERÚ. *diario el peruano* , págs. 1-3.
- Arbulú, J. (2006). Características e importancia de la pyme en nuestra economía. PAD revista de egresados, 32-37.
- Argandoña, A. (2011). La ética y la toma de decisiones en la empresa. IESE BUSINEES SCHOOL , 1.
- Argandoña, J. F. (2011). Una visión panorámica de la ética empresarial. *Universia Business Review* , 12-21.
- Argandoña, J. F. (1994). Ética en las empresas; España, Madrid: Instituto de Estudios Economicos.
- Conill, A. A., & otros, e. (2000). La dimensión ética de la cultura empresarial en la Comunidad Valenciana. *Revista economia* , 1-14.
- Decreto Legislativo N° 1086. Definición de pyme. Presidencia de la República del Perú (2014).
- Coelho, D. F. (2007). Indicadores Ethos de Responsabilidad SociEmpresarial. São Paulo: Benjamin S. Gonçalves.
- Fan, J. & Meng, O. (2008): “Public Governance and Corporate Finance: Evidence from Corruption Cases”. *Journal of Comparative Economics*, 36, págs. 343-364.
- Díaz, D. (2014). Conceptualización de un modelo de gestión sistémico para pequeñas empresas familiares, en *Contribuciones a la Economía*. www.eumed.net/ce/2014/2/empresa-familiar.html
- Lozano, J. (1999). Ética y Empresa. Madrid: Trota.
- MCGRAW-HILL. (2012). La ética en una empresa. Madrid.

- Melé, D. (2010). TRES VERSIONES DE LA ÉTICA EMPRESARIAL. Navarra: IESE.
- Melé (1997). Ética en la dirección de las empresas. Barcelona: folio S.A.
- Mundim, R. (2004). Ética y estrategia en un marco teorico referencial de la ética de los negocios. Madrid: Rac.
- Ortiz, G. (2006). La ética es un compromiso interno más que un aspecto de responsabilidad frente a la ley. México: Fundacion Universidad de las Américas.
- ROSANAS, R. A. (2012). Manifiesto por una gestión empresarial más humana. IESE INSIGHT , 1-7.
- Ruiz C., Jocelyne K.; Silva V., Neif G.;Vanga A., María G. (2008) “Ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología (OAT)” Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 13, Núm. 43, julio-septiembre, pp. 417-441Universidad del Zulia-Venezuela.
- Sanchez, M. A. (2002). Ética, organización y formación. Madrid: Dialnet.
- Spaemann. (1995). La responsabilidad personal del directivo. Alemania: Eunsa.
- Stoner, J. (1996). Administración siglo XXI. México: Progreso S.A de C.V.
- Torres, R. C. (2009). La ética de los negocios y la responsabilidad social de la empresa como una herramienta como la incubación de las pymes. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.

VIII. ANEXOS

Apéndice A: encuesta



Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

“Encuesta: Comportamiento Ético de las Pymes comerciales en la ciudad de Chiclayo.

Instrucciones: Sírvase a completar la información, marcando con una X (aspa) donde usted crea conveniente.

		SI	NO
N°	PREGUNTAS		
1	Los trabajadores de la empresa son formales y están registrados en planillas		
2	Se cumple con los periodo pre y post natales		
3	Se cumple con directivas para emplear personas con discapacidad		
4	Las personas son asignadas a labores según sus capacidades		
5	Existe algún tipo de reconocimiento por el trabajo bien hecho (monetario y no monetario)		
6	Las recompensas se dan a base a la evaluación transparentes y objetiva de acuerdo a criterios definidos		
7	Las sanciones que se aplican en la empresa no atentan con la dignidad de las personas		
8	Los trabajadores son influenciados para que actúen de una manera distinta a lo que ellos están acostumbrados		
9	Existen algún tipo de discriminación o rechazo a empleados que no se adapte rápidamente al ritmo de la empresa.		
10	En la empresa existe respeto por los trabajadores		
11	La empresa se preocupa por los intereses de los trabajadores		
12	Se aplica la equitatividad de los beneficios y derechos con todos los trabajadores		
13	Existe un compromiso y lealtad por parte de los trabajadores hacia la empresa		
14	Se brinda a los trabajadores las herramientas necesarias y apropiadas para facilitar sus trabajos		
15	Se tiene un trato digno con sus trabajadores		
16	¿Existen medidas disciplinarias o sanciones para quienes no respeten los valores y comportamientos éticos?		
17	Sus trabajadores tienen códigos de conducta que faciliten su buen comportamiento en la empresa.		
18	La empresa se preocupa por acatar las normas de seguridad (prevención de riesgos, salud)		
19	La empresa se preocupa por la seguridad física de los trabajadores en su lugar de trabajo		
20	En la empresa cuenta con las medidas de primeros auxilios en caso de un accidente		
21	Se deja que los empleados se expresen libremente en la empresa		
22	Al momento de tomar una decisión para la empresa. Toma en cuenta las opiniones de sus empleados.		
23	¿Hay voluntad de la mayoría de los trabajadores de la empresa para comprometerse con los valores y comportamientos éticos?		
24	Los trabajadores de la empresa cooperan, utilizando todas sus habilidades para desempeñar un buen trabajo		

		SI	NO
N°	PREGUNTAS		
25	A pesar de conflictos entre trabajadores todos cumplen con sus tareas		
26	Se permite y promueve la participación de los integrantes de los equipos para buscar una mejora en el desempeño		
27	Se promueve un ambiente de trabajo armónico entre sus trabajadores		
28	El sueldo que gana sus familiares es igual al de los otros trabajadores de la empresa		
29	Se brinda al empleados que trabaja por tiempo completo algún tipo de refrigerio		
30	La empresa se esfuerza por ayudar a los empleados a mejorar cada día más en sus labores		
31	Cuando uno de sus empleados está pasando por un problema difícil. La empresa se solidariza con él.		
32	Los productos o servicios que vende son lo mejor para su cliente		
33	Identifica las oportunidades y necesidades de los clientes antes de elaborar o vender un producto nuevo		
34	Al momento de vender un producto toma en cuenta la calidad y el beneficio del cliente		
35	Al momento de vender un producto, toma los datos del cliente para que posteriormente se comuniquen con él y así poder hacer un seguimiento de su producto		
36	Utiliza insumos correctos y de calidad para elaborar sus productos		
37	Hace uso racional del agua, luz y residuos sólidos		
38	Crea estrategias para mejorar las ganancias, sin perder la calidad de los productos que ofrece		
39	Se hace un seguimiento constante sobre normas de la empresa		
40	Toma en cuenta las condiciones del entorno y se preocupa por innovar para satisfacer las necesidades de los clientes		
41	Su empresa tiene una misión y visión establecida		
42	En el último año ¿ha observado algún incumplimiento o trasgresión de valores en la empresa?		
43	La empresa cuenta con los servicios higiénicos en buen estado		
44	¿Se preocupa por mejorar los procesos de producción de su empresa?		
45	Al momento de ofrecer un producto especifica los beneficios y condiciones de uso		
46	Usted se hace responsable de algún daño o perjuicio que ocasiona su producto.		
47	El precio que cobra por sus productos o servicios es acorde con el precio del mercado		
48	¿En la empresa existe manipulación de información financiera?		
49	Cumple con los pagos trazados a sus proveedores		
50	Tiene las mejores relaciones con los proveedores		
51	¿Está al día con los impuestos de acuerdo a ley?		
52	En la empresa: ¿Se trabaja activamente contra la corrupción (colusión, coimas, soborno, extorsión, otros)?		
53	En la empresa ha existido Corrupción (colusión, coimas, sobornos, extorsiones, otros)		
54	La empresa en el último año ha realizado alguna labor social		
55	¿La empresa se preocupa por el medio ambiente?		
56	¿La empresa hace poco uso a materiales que puedan ser perjudiciales para el medio ambiente?		
57	Al momento de su publicidad ofrece imágenes adecuadas sin lastimar la vulnerabilidad de sus clientes		
58	Al momento de realizar la publicidad ofrece los beneficios verdaderos y no engaña a sus clientes		

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...!